

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas masyarakat dapat terganggu oleh berbagai macam sebab, diantaranya adalah karena pandemi. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mendefinisikan pandemi sebagai situasi di wilayah yang luas yang terdapat wabah yang menyerang serempak dimana-mana. Sedangkan WHO mendefinisikan pandemi sebagai suatu keadaan dimana populasi global berpeluang terinfeksi suatu wabah virus atau bakteri sehingga membuat sebagian populasi global dapat terinfeksi wabah tersebut.

Dunia telah mengalami berbagai macam pandemi. Pandemi terbaru yang dihadapi dunia saat ini adalah pandemi Covid-19. Wabah ini awalnya diidentifikasi sebagai pneumonia yang terjadi di kota Wuhan, Tiongkok pada Desember 2019. Namun ternyata, Covid-19 berbeda dengan pneumonia, karena Covid-19 disebabkan oleh *Coronavirus*. Virus ini termasuk dalam keluarga besar dari virus yang menimbulkan gangguan pernafasan dari ringan sampai sedang (Yasmin, 2020).

Terdapat 7 jenis *Coronavirus* (HCoV) yang diketahui saat ini, yaitu HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV, MERS-COV, COVID-19. Covid-19 dapat menyebar dan menular melalui air liur penderita seperti batuk dan bersin atau tetesan (*droplet*) dari cairan tersebut. Melalui media tersebut, wabah ini kemudian menyebar dengan cepat ke berbagai negara mulai Januari 2020. Organisasi kesehatan dunia (WHO) pada 3 Maret 2020 melaporkan bahwa lebih dari 144 ribu orang di dunia

telah terinfeksi Covid-19. Pada tanggal tersebut, Kepala WHO Tedros Adhanom Ghebreyesus mengumumkan bahwa Covid-19 merupakan suatu pandemi.

Indonesia termasuk negara yang tidak luput dari penyebaran kasus Covid-19. Kasus positif Covid-19 pertama di Indonesia dikonfirmasi pada 3 Maret 2020 (Fadli, 2020). Sejak saat itu, penderita Covid-19 terus mengalami peningkatan. Daerah di Indonesia yang mencatatkan kenaikan kasus positif Covid-19 adalah DKI Jakarta. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat suatu kebijakan berupa penerapan bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH), menjaga jarak sosial (*social distancing*) dan rajin mencuci tangan. Kebijakan lain adalah mengurangi kerumunan dengan menutup sekolah dan tempat wisata untuk sementara, Pemerintah pusat kemudian mengadopsi kebijakan Pemprov DKI Jakarta dan menghimbau ke seluruh pemerintah daerah dan instansi untuk menerapkan kebijakan tersebut di daerahnya masing-masing.

Pemerintah daerah dan instansi baik pemerintah ataupun swasta merespon himbuan pemerintah pusat tersebut dengan melakukan *Work From Home* (WFH), menjaga jarak sosial (*social distancing*) dan rajin mencuci tangan dengan harapan dapat menekankan penyebaran Covid-19 (Fajriah, 2020).

Perbankan termasuk instansi yang menerapkan WFH. tidak sedikit nasabah merasa tidak nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sehingga kepuasan dari nasabah terganggu. Untuk mengatasi keluhan pelanggan atau nasabah maka perbankan penting dalam memberikan kepuasan nasabah agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah.

Oleh karena itu pentingnya mengatasi keluhan pelanggan bertujuan untuk menyelesaikan masalah apa pun dengan pelanggan dan bisa memperbaiki masalah selanjutnya. Karena keluhan pelanggan biasanya menyoroti kelemahan bisnis, dan disitu area perbaikan dibutuhkan sehingga sangat membantu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat memotivasi untuk melakukan inovasi agar tidak tertinggal dari pesaing lainnya (Widya, 2017).

Menurut Band (1991), dalam (Setiyawati, 2009) kepuasan pelanggan yaitu ukuran kebutuhan yang dimana keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi sehingga pelanggan akan loyal dan melakukan pembelian secara berulang dan tidak melakukan pembelian ke pesaing.

Mengapa kepuasan pelanggan penting bagi bank ? karena jika Nasabah puas terhadap suatu pelayanan maka nasabah akan loyal terhadap bank tersebut, jika nasabah tidak loyal maka nasabah tersebut tidak akan bertransaksi kepada bank tersebut sehingga menyebabkan ngangguan keuangan terhadap bank tersebut. Jika keuangan bank terganggu maka sirkulasi perputaran uang di bank juga ikut terganggu.

Menurut Zeithmal dan Bitner (2003), bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya sekedar menilai kualitas layanan namun konsepnya juga dikaitkan dalam beberapa aspek yaitu seperti kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, situasi, dan aspek pribadi dari pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atau nasabah sangat penting untuk kepentingan bank agar nasabah tetap loyal terhadap perbankan tersebut walaupun pada saat pandemi sekarang ini.

BNI Syariah Bukittinggi salah satu instansi perbankan yang ada di Indonesia dan melakukan *social distancing*. menurut yulia irfani staf BNI Syariah Bukittinggi, Semenjak adanya social distancing dan WFH, BNI Syariah Bukittinggi melakukan beberapa peraturan baru terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank, aturan yang diterapkan oleh BNI Syariah Bukittinggi yaitu pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan bank, pembatasan waktu yang diberikan di costumer service yang biasanya lebih kurang 15 menit sekarang dipersingkat menjadi 5 menit, lalu tidak jumlah nasabah yang memasuki ruangan bank dibatasi sehingga jika nasabah didalam bank telah mencapai batas maka nasabah yang lain harus menunggu diluar, lalu jam buka bank yang dipersingkat yang biasanya 08.00-16.00WIB sekarang menjadi 09.00-14.00 WIB. Ini dilakukan agar social distancing dapat dilakukan sehingga dapat menekankan penyebaran virus corona atau Covid -19. Dengan adanya peraturan tersebut maka beberapa nasabah merasa tidak puas terhadap layanan sekarang ini sehingga mengajukan komplein kepada pihak bank (Irfani, 2020).

Ada beberapa keluhan nasabah yang dapat diatasi dengan sukses oleh BNI Syariah Bukittinggi sebelum masa pandemi Covid-19 diantaranya : Pertama, permasalahan penambahan jumlah nasabah ke kantor sehingga ruang tunggu antrian tidak memadai yang menyebabkan nasabah merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan bank. Pihak bank mengatasinya dengan cara menambahkan tempat duduk nasabah untuk menunggu antrian. Kedua, tidak terlalu ketatnya keamanan parkir yang menyebabkan seringnya nasabah kehilangan barang seperti helm. Pihak bank telah mengatasinya dengan cara penjagaan parkir yang ketat dan menambah satpam khusus di area parkir.

Untuk itu pihak bank selalu meminta kepada nasabahnya terkait kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan (Irfani, 2020).

Dari latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan PT. BNI Syariah Cabang Bukittinggi Terhadap Keluhan Nasabah Selama Masa Pandemi Covid-19”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

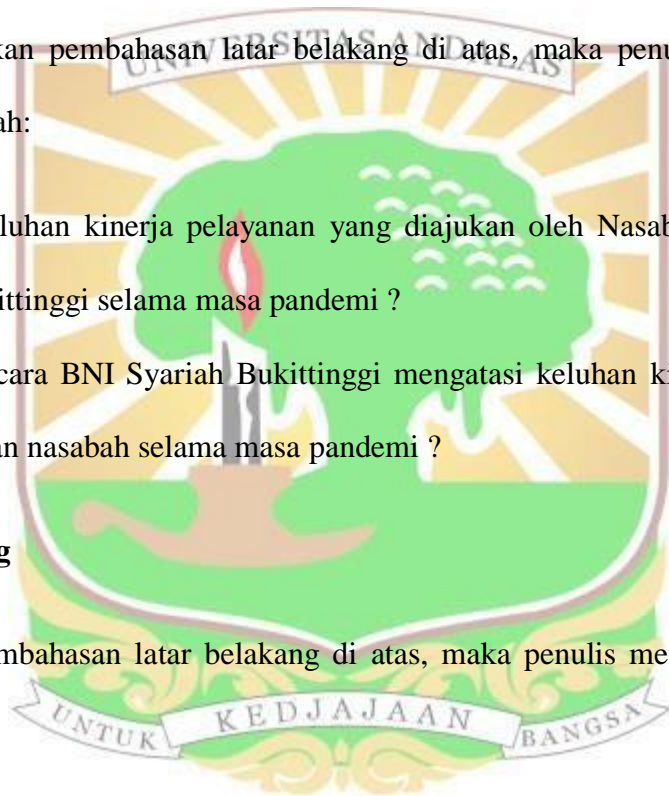
Berdasarkan pembahasan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah:

1. Apa saja keluhan kinerja pelayanan yang diajukan oleh Nasabah kepada BNI Syariah Bukittinggi selama masa pandemi ?
2. Bagaimana cara BNI Syariah Bukittinggi mengatasi keluhan kinerja pelayanan yang diajukan nasabah selama masa pandemi ?

### **1.3 Tujuan Magang**

Berdasarkan pembahasan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui komplein yang diajukan oleh nasabah kepada BNI Syariah Bukittinggi selama masa pandemi.
2. Untuk mengetahui cara BNI Syariah Bukittinggi mengatasi komplein yang di ajukan nasabah selama masa pandemi.





## 1.4 Manfaat Magang

### 1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu bagi pembaca dan peneliti tentang kompleks apa saja yang diajukan nasabah dan penanganan yang dilakukan oleh BNI Syariah Bukittinggi selama masa pandemi.

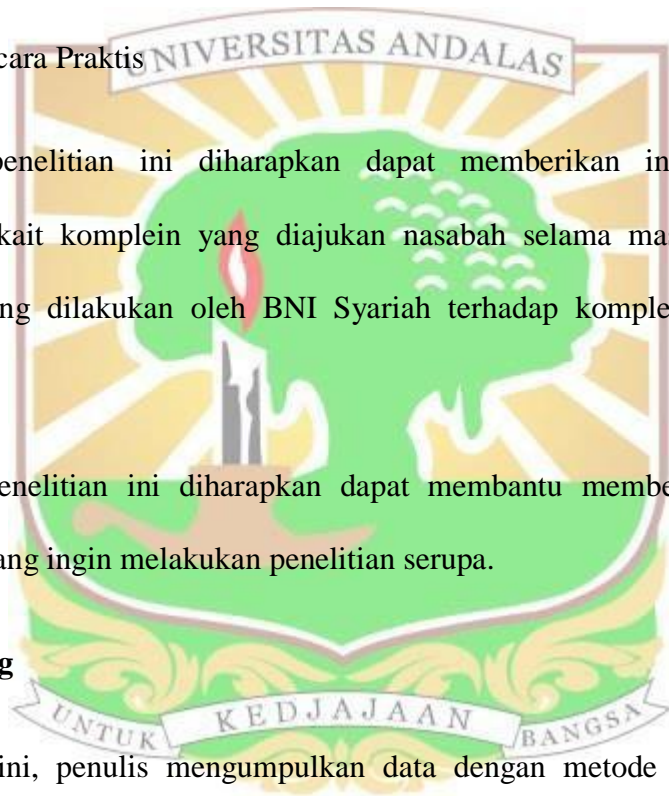
### 2. Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait kompleks yang diajukan nasabah selama masa pandemi dan penanganan yang dilakukan oleh BNI Syariah terhadap kompleks selama masa pandemi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi kepada pihak yang ingin melakukan penelitian serupa.

## 1.5 Metode Magang

Pada magang ini, penulis mengumpulkan data dengan metode observasi, yaitu dengan mengamati langsung proses magang di PT. BNI Syariah Cabang Bukittinggi. Metode observasi merupakan metode pengumpulan data atau informasi dengan cara melihat langsung ke lapangan. Metode ini dilakukan dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian, serta melakukan interaksi dengan pihak intansi yang bersangkutan.



## 1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan judul dan pembahasan latar belakang masalah maka penulis akan memfokuskan pembahasan terhadap komplein atau keluhan yang di ajukan nasabah kepada pihak BNI Syariah Bukittinggi selama masa pandemi dan cara BNI Syariah mengatasi komplein yang di ajukan selama masa pandemi.

## 1.7 Tempat Waktu Magang

Penelitian ini dilakukan pada Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Bukittinggi yang beralamatkan *Jl. Jendral Sudirman No. 16 B-C, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26117*, Selama 40 hari

## 1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, tempat waktu magang, sistematika penulisan.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Landasan teori terdapat beberapa pokok konsep dan teori pada penelitian. Pada bab ini setiap variable dijelaskan dari sudut pandang konseptual. Bagian landasan teori mengaju kepada text/buku ajar/jurnal ilmiah.

### BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

BNI Syariah Bukittinggi Selama Masa Pandemi. Pada awal bab ini menjelaskan bagaimana keadaan BNI Syariah Bukittinggi pada masa pandemi. Pada bagian selanjutnya berisi tentang peraturan yang dilakukan selama masa pandemi.

### BAB 4 PEMBAHASAN

Pembahasan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan, yang mana bab ini dapat menyajikan komplein yang diajukan oleh nasabah kepada pihak bank selama masa pandemi dan mengetahui cara pihak bank mengatasi komplein yang di ajukan oleh nasabah selama masa pandemi, pada bagian ini harus dapat menjawab dari rumusan masalah dan tujuan penelitian.

### BAB 5 PENUTUP

Penutup berisi tentang saran dan saran dari laporan mangang. Pada bagian ini harus memberikan saran yang baik bagi prusahaan dan penelitian selanjutnya.

